



Avaliação da qualidade em serviços: um estudo aplicando a SERVQUAL na Tornearia Buenavista

Madalena Quimaia Buenavista, discente em Administração, Universidade Federal Do Pampa, Campus Santana do Livramento

Camila Gonçalves Vieira, discente em Administração, Universidade Federal Do Pampa, Campus Santana do Livramento

Eduardo Albuquerque, discente em Administração, Universidade Federal Do Pampa, Campus Santana do Livramento

Gabriel da Cunha, discente em Administração, Universidade Federal Do Pampa, Campus Santana do Livramento

Gregory Rodrigo Fernandes, discente em Administração, Universidade Federal Do Pampa, Campus Santana do Livramento

Andressa Hennig Silva, docente Universidade Federal do Pampa

madalenabuenavista.aluno@unipampa.edu.br

A gestão de serviços figura uma área do Marketing de extrema importância, uma vez que serviços apresentam características distintas de produtos. A primeira característica mais marcante, refere-se a intangibilidade, ou seja, geralmente, os serviços são intangíveis, não podendo ser provados, ou experimentados, antes da sua entrega; a perecibilidade, é uma característica visível na gestão de serviços, pois os serviços não podem ser estocados, e são consumidos simultaneamente. Cita-se também a inseparabilidade, a qual indica que o prestador do serviço, usualmente presta o serviço na presença do cliente, ou seja, dificilmente se separa serviço-prestador-cliente, e, também característico dos serviços é a variabilidade, a qual indica que os serviços podem variar, dificilmente conseguir-se-á um padrão na entrega de um serviço, tendo em vista as demais características citadas anteriormente. Desse modo, é possível indicar que a avaliação da qualidade nos serviços é assunto de extrema importância para o bom gerenciamento das organizações prestadoras de serviços, uma vez que, apresenta características distintas da gestão de produtos, sendo que as organizações de serviços vivenciam cenários de muita competição. Embora a avaliação da qualidade em serviços não seja temática nova na academia, ao consultar bancos de dados acadêmicos, não foi identificado estudos que aplicassem o modelo de avaliação da qualidade em serviços (SERVQUAL) em empresas do setor de tornearia, assim, este estudo se justifica tanto pela importância empírica que trará para a empresa em questão, a fim de avaliar suas práticas de gestão da qualidade, quanto para academia, na intenção de reforçar o corpo teórico da temática. O objetivo do presente estudo consiste em estimar a qualidade na prestação de serviços da Tornearia Buenavista, por intermédio da compreensão da lacuna gerada pela comparação entre suas expectativas e percepções, a partir do instrumento SERVQUAL. O estudo foi realizado através da abordagem quantitativa, que utiliza de coleta de dados numéricos com o fim de conseguir resultados objetivos, o método de pesquisa foi o levantamento do tipo Survey, utilizado para coletar opiniões de grupos de pessoas. A coleta de dados foi através da escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988), essa escala busca avaliar a qualidade de um serviço, para isso, ela se fundamenta nos principais pontos que interferem na satisfação do cliente, a partir de cinco dimensões: responsividade, confiabilidade, empatia, segurança e tangibilidade. Dentre os 74 clientes respondentes da pesquisa, nota-se que existe grande confiabilidade na prestação de serviços e cumprimento dos prazos, logo a satisfação dos clientes estão pontuadas entre boa e ótima fundado

diretamente nos dados obtidos. O perfil dos clientes é prevalente de homens entre 33 e 46 anos, fato que pode proporcionar o estudo de novo nicho de mercado voltado ao público feminino pelo fato da empresa ter uma pequena parcela de clientes mulheres. Relacionado ao tempo em que os clientes utilizam o serviço foi notado que a maior incidência está em clientes da empresa em 4 anos ou mais, o quesito frequência de serviço, relacionado as vezes que os clientes utilizam o serviço, o uso mensal dos serviços da empresa é de 41,9% de quatro opções (semanalmente, quinzenalmente, mensalmente e trimestralmente), fato que acentua a confiança dos clientes em buscar o serviço da tornearia para diferentes equipamentos dos clientes. Concluindo, foi possível perceber que a Tornearia Buenavista, já apresenta boa percepção de prestação de um serviço de qualidade a seus clientes, sendo que não foi possível perceber nenhuma lacuna entre expectativas e percepção, após a aplicação da escala SERVQUAL, ou seja, este resultado evidencia que os clientes estão satisfeitos com a qualidade na prestação de serviço. Contudo, indica-se que a empresa realize tal pesquisa ao menos uma vez ao ano, com a finalidade de monitorar os resultados obtidos e se manter competitiva no mercado.

Palavras-chave: Gestão de Serviços; Servqual; Qualidade em Serviços.